



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Secretaria de Sistemas Jurídicos

OFÍCIO CIRCULAR N. SESA/003/2016

Belo Horizonte, 19 de maio de 2016.

Senhor(a) Diretor(a)/Secretário,

A Secretaria de Suporte e Atendimento - SESA comunica a criação da CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI que recebe, registra e soluciona problemas de informática.

Os usuários podem abrir seus chamados através do PORTAL CSTI, localizado na Intranet - Sistemas - Central de Serviços de TI (Portal CSTI) ou pelo telefone (31) 3238-7981.

O Portal CSTI permite ao usuário que cadastre sua demanda através de um catálogo de serviços oferecido, diminuindo a dificuldade encontrada pelos usuários de atendimento telefônico. É simples e mais rápido do que pelo telefone.

Na Central de Serviços de TI as demandas são recebidas por um grupo de técnicos em informática que resolvem problemas conhecidos e de solução rápida - 1º nível.

Em caso de necessidade de maior investigação ou solução demorada, o chamado é encaminhado a outro grupo - 2º nível - que fará as pesquisas e estudos até solução do problema, envolvendo, se necessário, outras áreas de TI - 3º nível.

Há algum tempo os antigos telefones **3330-7696**, **3330-7697**, **3228-7299**, **3228-7354**, **3228-7067**, **3228-7068** foram configurados para atendimento da Central de Serviços, sendo, em breve, cancelados definitivamente. O telefone (31) 3238-7981 será o número único a ser discado em caso de necessidade.

Na barra lateral direita da intranet está disponível um ícone para página do Atendimento a usuários (SESA) que conterà informações diversas, além do link para o Portal CSTI.

Solicitamos que estas informações sejam divulgadas por V.Sa. em sua Diretoria/Secretaria.

Atenciosamente,

SÉRVIO TÚLIO DE FREITAS VANUCCI
Secretaria de Suporte e Atendimento